Fiche Technique

InSight* Centre de fiabilité du service

Outil de communication et de diagnostic

Les centres de fiabilité du service de GE, un élément à part entière de la plate-forme InSight de GE, offrent un moyen de dépanner et de résoudre des problèmes afin de garantir un service client de renommée mondiale. En faisant appel à des experts hautement qualifiés, le centre intègre l'acquisition de données, de logiciel, d'analyses et une expertise dans le domaine afin d'aider nos clients à améliorer la fiabilité et l'efficacité de leurs installations et à réduire les coûts de leurs activités.

Une fois que le consommateur a obtenu les données à partir d'une ou plusieurs lignes de productions (chaudières, tours de refroidissement, etc.) fonctionnant avec InSight, les professionnels du centre surveillent ces données, et ce, tous les jours. Ils recherchent les problèmes et informent les équipes de terrain GE lorsqu'ils en trouvent un avant qu'une panne ne se produise. Il s'agit d'une extension de l'équipe de terrain GE qui vient s'ajouter aux efforts locaux et procure un niveau supplémentaire d'assurance et de fiabilité.

Le centre de GE permet à nos clients de passer d'une gestion active à une gestion proactive des opérations de traitement, en améliorant la durabilité au fil du temps. Le centre aide les consommateurs à gérer leurs alertes, leurs problèmes ou leurs questions de façon efficace. Le personnel examinera, identifiera et règlera les problèmes bien avant qu'ils n'aient un impact sur le fonctionnement des activités, et identifiera des possibilités de réduction des coûts qui ne seraient autrement pas identifiables. Le centre est un élément central de la plate-forme InSight et représente une collaboration et un partenaire stratégiques afin de garantir le succès de nos consommateurs.

Description et utilisation

L'assistance clientèle est garantie pour n'importe quel élément que ce soit pour la configuration d'un compte, les pannes de pompes, les débits, le calibrage des capteurs ou les témoins critiques. Le centre étudiera soigneusement les problèmes afin d'en identifier l'origine et de fournir un guide de dépannage ainsi que les meilleures pratiques. Le personnel se charge de l'entretien des équipements sur place afin d'offrir le meilleur service d'assistance aux consommateurs et de les accompagner afin de résoudre les problèmes en temps réel.

Chaque consommateur qui utilise InSight est automatiquement connecté et assisté par le centre de fiabilité du service. Le centre de la photo est situé à Trevose, PA, **États-Unis.**

Trouvez un contact près de chez vous en visitant www.gewater.com et en cliquant sur « Nous contacter ».

* Marque déposée de General Electric Company ; enregistrement possible dans un ou plusieurs pays.
© 2013, General Electric Company. Tous droits réservés.

Performances testées

La technologie InSight est le résultat de recherches approfondies et d'efforts de développement de la part des ingénieurs GE du monde entier. Les essais et la validation dans des applications industrielles réelles ont été à l'origine d'une conception commerciale solide qui répond aux exigences en termes de performances et de fiabilité.

Le centre de fiabilité du service de Chine, situé dans le centre technologique chinois de GE à Shanghai.

Agissez

Votre représentant GE peut vous aider à définir quelles sont les meilleures applications et utilisation que vous pouvez faire de InSight et du centre de fiabilité du service afin de simplifier vos besoins en gestion des données et de vous amener au niveau supérieur des performances et de valeur.

Le centre de fiabilité du service est l'élément central d'un ensemble de technologies et de services complémentaires proposés par GE que représentent l'automatisation de pointe, la commande de processus et l'aptitude à gérer les connaissances. Votre représentant GE peut vous aider à vous rendre compte de l'impact d'une solution intégrale afin d'atteindre des performances de coûts et de valeur élevées à partir de vos systèmes d'alimentation en eau et de traitement.